



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA

Jl. Tjilik Riwut Km. 5 Telpn 0536-3231111
PALANGKA RAYA – KALIMANTAN TENGAH 73112

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA
Nomor : W2-TUN6/ 16A /K/PR.05.09//2022

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
PENGADILAN PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA**

KETUA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA

- Menimbang :
- a. Bahwa, dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Tata Usaha Negara serta mendukung Reformasi Birokrasi Pengadilan, perlu dibentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya;
 - b. Bahwa, Tim yang dibentuk dipandang berkompeten dan bertanggung-jawab melakukan survei dimaksud, yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, yaitu :
 1. Persyaratan;
 2. Prosedur;
 3. Waktu Pelayanan;
 4. Biaya/Tarif;
 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
 6. Kompetensi;
 7. Perilaku Pelaksana;
 8. Maklumat Pelayanan; dan
 9. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan;
 - c. Bahwa, Pegawai yang namanya tersebut dalam Keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab sebagai Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya;
 - d. Bahwa, tujuan diadakannya survei IKM adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap pengguna Pengadilan;
 - e. Bahwa sasaran diadakannya survei IKM adalah:
 1. Mendorong partisipasi pengguna Pengadilan sebagai pengguna layanan Pengadilan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
 2. Mendorong penyelenggara pelayanan Pengadilan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan;
 3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Pengadilan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 Tentang Kekuasaan Kehakiman;
 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung RI;
 3. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 Tentang Peradilan Tata Usaha Negara;

4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
8. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
9. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2012 Tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi;
11. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 144 Tahun 2007, Tanggal 27 Agustus 2007, Tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan;
13. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144 Tahun 2011, Tanggal 5 Januari 2011, Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
14. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/III/2012, Tanggal 9 Februari 2012, Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
15. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2014, Tanggal 29 November 2019 Tentang Penanganan Gratifikasi di Lingkungan Mahkamah Agung RI dan Badan Peradilan di Bawahnya;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA

Pertama : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya Nomor : W2-TUN6/849/K/PR.05.09/IX/2021, Tanggal 1 September 2021. Tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya;

Kedua : Menunjuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palangka Raya dengan susunan sebagai berikut :

Ketua : RUSMINI SIAGIAN, S.H.

Sekretaris : VITA SEH UKURTA BR. TARIGAN, A.Md.

Anggota : 1. DAYU SETIA NUGRAHA, S.H.

2. SULIMARGOS MANALU, S.T.

- Ketiga : Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan mempunyai tugas sebagaimana diuraikan dalam Lampiran I Keputusan ini;
- Keempat : Tim Survei agar segera melaksanakan tugasnya dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Kelima : Tim Survei agar segera menyampaikan laporan secara bertahap kepada Ketua, mulai dari tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan dan tahap penyajian hasil survei sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Keenam : Dalam menjalankan tugasnya, Tim Survei dapat membentuk Sub Tim sesuai pembagian ruang lingkup survei yang ditentukan;
- Ketujuh : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki seperlunya.

Ditetapkan di : Palangka Raya
Pada tanggal : 3 Januari 2022

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA



Hj. NENNY FRANTIKA, S.H., M.H.
NIP. 19731119 199303 2 001

Lampiran Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara
Palangka Raya

Nomor : W2-TUN6/104/K/PR.05.09/2022

Tanggal : 3 Januari 2022

Tentang : Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan
Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan
Tata Usaha Negara Palangka Raya

RUANG LINGKUP SURVEI

(Lampiran Bab-1, Pendahuluan, Huruf D, Permanen & Reformasi Nomor 16 Tahun 2004, Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

1. PERSYARATAN

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

2. PROSEDUR

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. WAKTU PELAYANAN

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. BIAYA/TARIF

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

6. KOMPETENSI

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. PERILAKU PELAYANAN

Perilaku Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

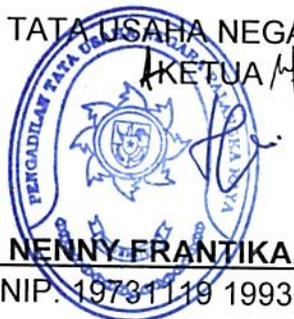
9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Ditetapkan di : Palangka Raya

Pada tanggal : 3 Januari 2022

PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PALANGKA RAYA



Hj. NENNY FRANTIKA, S.H., M.H.

NIP. 19731119 199303 2 001